Saludsa

Memoria de **Sostenibilidad**

2025



Mensaje de Presidencia

"Ser la empresa que hace posible una vida más larga y saludable es el propósito que nos inspira. Hacerlo sirviendo con excelencia a todos nuestros grupos de interés es el desafío que asumimos cada día.

En esta Memoria de Sostenibilidad compartimos los principales avances y logros que reflejan nuestro compromiso con este propósito y con la construcción de un impacto positivo y sostenible."

- Eduardo Izurieta A.
CEO de SALUDSA



Índice

1 Quiénes somos Pág.4

2 Doble materialidad Pág.6

3 Clientes Pág.7

4 Sociedad Pág.9

5 Colaboradores Pág.12

6 Cadena de valor Pág.14

7 Ambiente Pág.15

8 Entidades gubernamentales Pág.16

9 Accionistas Pág.17

3

Quiénes somos

*Desde **1993** en Saludsa trabajamos para ocuparnos de la salud de nuestros clientes. Hoy somos la empresa líder en medicina prepagada del Ecuador.*

En 32 años, con cada producto que ofrecemos, mejoramos la vida de las personas.

Saludsa Way:
Nuestra manera de hacer las cosas bien



Saludsa



Resultados 2025

Doble materialidad

Analizamos cada tema desde dos preguntas: ¿qué impacto genera Saludsa hacia afuera (en las personas y el ambiente)? y ¿qué impacto tiene ese tema hacia adentro (en el desempeño del negocio)?

TEMAS DOBLEMENTE MATERIALES

- **01** Experiencia del cliente
- **02** Calidad del servicio de los prestadores
- **04** Innovación y transformación digital
- **05** Promoción de la salud y bienestar de los afiliados
- **06** Ciberseguridad
- **08** Ética y transparencia
- **09** Gobierno corporativo

TEMAS GESTIÓN CONTINUA

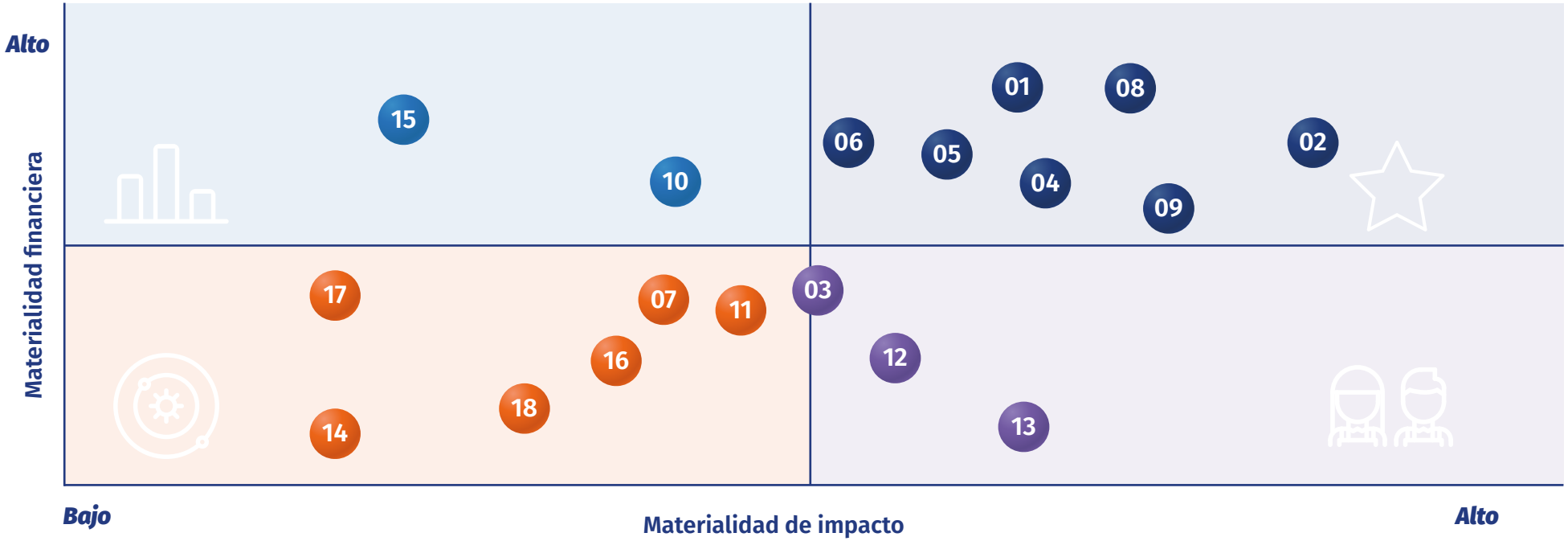
- **07** Gestión integral de riesgos
- **11** Gestión del talento humano
- **14** Seguridad y salud laboral
- **16** Eficiencia operativa
- **17** Cambio climático
- **18** Gestión de residuos

TEMAS FINANCIEROS

- **10** Desempeño económico
- **15** Servicios de salud

TEMAS DE IMPACTO

- **03** Gestión de la cadena de suministro
- **12** Diversidad, Equidad e Inclusión
- **13** Impacto social



Clientes

Facilitamos el acceso y la gestión de la salud de nuestros clientes a través de atención médica de alto nivel, soluciones digitales y procesos ágiles que responden a sus necesidades.

USD 180 MM *entregados a nuestros clientes para responder a sus atenciones*



354.784
Citas médicas agendadas *por app y web*

8,71
de IPN en citas médicas *(7,71 en 2024)*

71.581
Atenciones de asesoría médica y triaje *(25.789 en 2024)*

104.202
Atenciones de médico *en línea*

91.037
Consultas sobre beneficios

3.973
Clientes enrolados *en Saludsa Contigo*

542
Pacientes gestionados *mediante Onco Salud*

17.810
Solicitudes gestionadas *mediante el canal para prestadores*

USD 7 MM
Invertidos en tecnología *(desarrollos informáticos y equipos)*

Saludsa

Vitality®

Del incentivo al hábito

Del hábito al impacto



1 El Mecanismo

Economía del comportamiento aplicada al bienestar » *Incentivos y recompensas que buscan movilizar comportamientos saludables*

2 La Activación

30.769 *metas de bienestar alcanzadas*

desde 23.569 en 2024

43% *de los clientes enrolados en Vitality estuvieron activos durante 2025*

3 Resultados para Vitality

250.940 *premios entregados por hacer ejercicio*	**16.461** *usuarios que completaron chequeos preventivos*	**7.208** *usuarios recibieron cashback por comprar alimentos saludables*	**USD 4,60 MM** *procesados en cashback por cumplir metas Vitality*

4 El impacto

15% *Siniestralidad hospitalaria*

15,40% vs 18,20%

23% *Tasa de anulación*

23% vs. 26%

Entre clientes enganchados con actividad física frente a los no enganchados

Vitality *transforma los incentivos en comportamientos y los comportamientos en resultados que trascienden el* ***bienestar y generan impacto en la sociedad.***

Sociedad

Ética y gobernanza

Fortalecemos nuestra forma de hacer negocios con una gestión basada en ética, control, gestión de riesgos y protección de la información.

100%
de cumplimiento del plan anual de auditoría

08
auditorías y revisiones internas finalizadas

100%
de los casos de fraude investigados

Código de Ética vigente

y canales de denuncia disponibles

Gestión integral de riesgos

Incluida en los temas prioritarios de sostenibilidad



Protección de datos y ciberseguridad



86%
de asistencia a la capacitación de protección de datos

99%
de los eventos de red y antivirus fueron gestionados, bloqueados o resueltos

96%
de los eventos recibidos por correo fueron gestionados o resueltos

158 MM
ataques a la red en 2025
(313 millones en 2024)

- *Política Corporativa de Protección de Datos*
- *Procedimientos para la cesión y recepción de datos personales*
- *Política y procedimiento para el ejercicio de derechos*
- *Campañas de capacitación y sensibilización*

Bienestar a través de la educación

Generamos impacto más allá de nuestra operación, contribuyendo al acceso a educación y bienestar en comunidades rurales

+18.000 *personas alcanzadas*



5.460
beneficiarios directos de las mejoras educativas

5.351 m²
de infraestructura educativa intervenida

Directorio

Diversidad generacional y género

6 hombres
promedio de edad 56

4 mujeres
promedio de edad 40

Diversidad que enriquece la toma de decisiones

La diversidad generacional y de género fortalece nuestra visión

Colaboradores

Potenciamos el talento que mueve nuestro negocio, generando oportunidades de aprendizaje, desarrollo y bienestar en un entorno seguro, inclusivo y de confianza.



34
colaboradores con discapacidad
(36 en 2024; meta 2025: 37)

90%
de asistencia a las capacitaciones
(82% en 2024)

100%
de cumplimiento de la inducción en sostenibilidad

144
mujeres en posiciones de liderazgo

9,2/10
de clima laboral
(9,1 en 2024)

5
denuncias recibidas mediante el canal interno
(1 en 2024)

40
promociones internas

20
nuevas plazas de trabajo

49
pasantes
(41 en 2024)

9
nacionalidades representadas

1.486
colaboradores en nómina
(1.369 en 2024)

19.214
horas de capacitación en programa UBITS
(15.107 en 2024)

Bienestar Financiero

485

socios en el Fondo de Ahorro

100

préstamos entregados

Beneficio y apoyo familiar

USD 97.147

destinados a bonos de guardería, ayudas voluntarias y tarjetas de regalo.

Soporte tecnológico

25.422

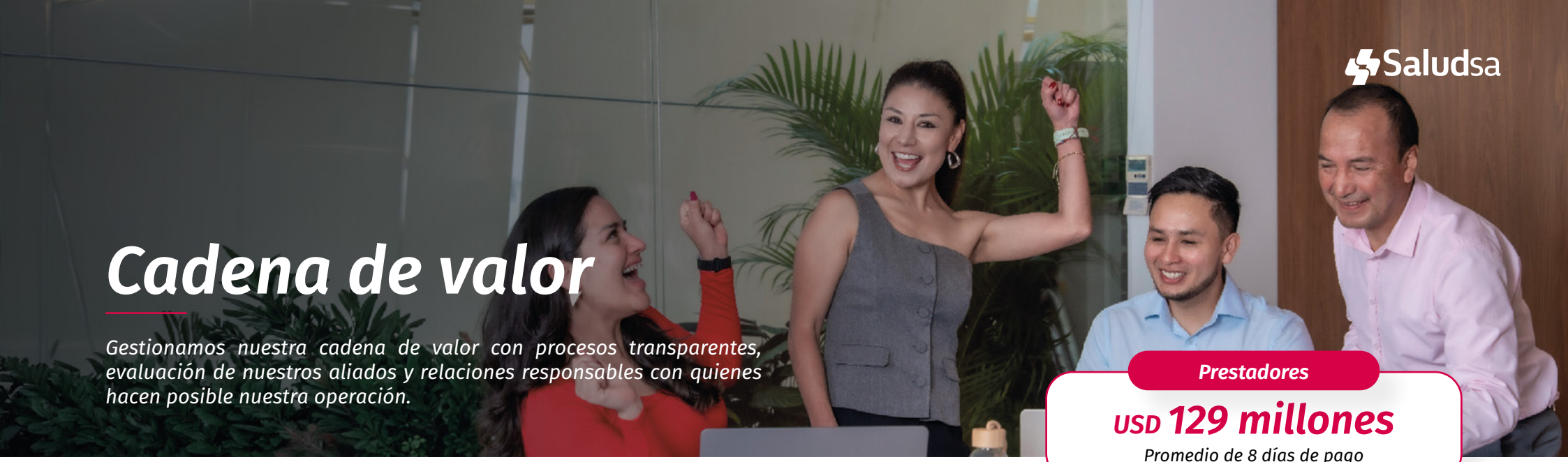
solicitudes gestionadas mediante Saludsa Help, canal interno de incidencias tecnológicas.

Lineamientos y políticas

Fortalecemos nuestra forma de hacer negocios con una gestión basada en ética, control, gestión de riesgos y protección de la información.

- *No discriminación*
- *Igualdad de oportunidades*
- *Trabajo forzado e infantil*
- *Equidad salarial*
- *Prevención del acoso*
- *Seguridad y salud ocupacional*
- *Teletrabajo y desconexión*
- *Protección de datos*
- *Código de Ética y canal interno de denuncias*





Cadena de valor

Gestionamos nuestra cadena de valor con procesos transparentes, evaluación de nuestros aliados y relaciones responsables con quienes hacen posible nuestra operación.

USD 207,21 MM
total de pagos procesados a terceros

5.214
proveedores únicos

91,1% *pagos destinados a empresas ecuatorianas*

99% *de proveedores seleccionados bajo procesos transparentes y equitativos*

Prestadores
USD 129 millones
Promedio de 8 días de pago

Brokers
USD 6,32 millones
Promedio de 15 días de pago

Proveedores
USD 71,89 millones
Promedio de 16 días de pago

***70 evaluaciones** de impacto a **267 proveedores evaluados** (309 en 2024)*

12.238 registros** de pago a proveedores, **2.950 órdenes** de compra y **69 licitaciones

***200 proveedores y 150 prestadores** firmaron el Código de Conducta*

Ambiente

Integramos la gestión ambiental en nuestra operación para optimizar recursos, reducir nuestra huella y dar nuevos usos a nuestros equipos tecnológicos, mientras protegemos ecosistemas clave en el Chocó Andino.

Qué logramos en 2025:

- Compensamos la huella de carbono reportada
- Redujimos el consumo energético
- Recuperamos y reutilizamos equipos tecnológicos

643,24 tCO_2e
generadas y compensadas
(577,32 tCO_2e en 2024)

USD 539.066
invertidos para la conservación del Chocó Andino (USD 295.828 en 2024)

378
equipos renovados
y 120 equipos reutilizados o vendidos

15,4%
de reducción del consumo energético
(801.608,06 kWh en 2024)

3.489 m^3
de agua consumidos
(2.800 m^3 en 2024)

USD 11.835,62
invertidos en compensación

98,96 ha
de bosque vinculadas a la mitigación

0,43 tCO_2e
por colaborador
(0,40 en 2024)

Saludsa

74,72 tCO_2e de emisiones directas y 568,53 tCO_2e de emisiones indirectas

Los viajes aéreos representaron 38,82% de la huella: 249,7 tCO_2e
(142,4 tCO_2e en 2024)



Entidades gubernamentales

Contribuimos al desarrollo del país a través de una operación que genera empleo formal, aporta a la economía y cumple responsablemente con el marco que regula nuestra actividad.



USD 7,6 MM
en impuestos y contribuciones

1.486
empleos directos generados en el pais

96,97%
de los colaboradores son ecuatorianos

Composición tributaria

USD 7,4 millones
de impuesto a la renta (USD 7,7 millones en 2024)

USD 0,1 millones
de impuestos municipales

USD 0,1 millones
de contribución a la Superintendencia de Compañías

Normativa laboral y control

100%
de cumplimiento con organismos reguladores

100%
de contratos y liquidaciones registrados ante el Ministerio del Trabajo

0 denuncias
regulatorias de clientes por prácticas discriminatorias

Reglamento Interno aprobado y registrado · Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional establecido · Políticas laborales, salariales y de teletrabajo documentadas

Accionistas

Generamos valor a través de una gestión financiera responsable, fortaleciendo la solidez de Saludsa y su capacidad de crecer en el largo plazo.

USD 257 MM
de ingresos
USD 255 MM en 2024

8,56%
de margen neto
(9,10% en 2024)

USD 22 MM
de utilidad neta
(USD 23 MM en 2024)

354,3%
de retorno sobre capital social





Saludsa